



## SERVICIOS DE TRANSPORTE DEL CONDADO DE VOLUSIA

### VoAccess – Servicio Complementario- Paratransito ADA

#### Aplicación Para el Publico

#### Ley de Personas con Discapacidades (49 CFR §37.123–§37.125)

Este formulario es solo para el servicio de **paratransito complementario bajo la ADA**. La elegibilidad se basa en la **capacidad funcional para utilizar un servicio de ruta fija accesible**, no en ingresos, edad, seguro o diagnóstico.

#### ¿Qué es el servicio paratransito bajo la ADA?

El servicio de paratransito complementario ADA es requerido por ley federal para personas cuya discapacidad les impide, total o parcialmente, utilizar de manera independiente el servicio de autobús de ruta fija accesible.

#### Bajo la ADA:

- La elegibilidad se basa en la **capacidad funcional**, no en el diagnóstico medico.
- No se tienen en cuenta **los ingresos, la edad, el seguro ni la propiedad del vehículo**.
- Algunos clientes pueden ser elegibles **solo bajo ciertas condiciones** (elegibilidad condicional)

#### VoAccess – Solicitud complementaria de paratransito bajo la ADA. Ley de Personas con Discapacidades (49 CFR §37.123–§37.125)

#### Categorías de elegibilidad explicadas

VoAccess puede determinar una de las siguientes categorías (según 49 CFR §37.123):

- **Elegibilidad total** – No puedes usar el servicio de autobus de rutas fijas la mayoría de los viajes.
- **Elegibilidad condicional** – Puedes usar el servicio de autobus de rutas fijas excepto por las condiciones específicas (por ejemplo, fenómenos meteorológicos extremos, caminos inaccesibles, fatiga).
- **Elegibilidad temporal** – Tienes una condición temporal que se espera que mejore.
- **No elegible** – Puedes usar de forma independiente el servicio de autobus de ruta fija.

## Proceso de elegibilidad y plazos

- VoTran utiliza un proceso de elegibilidad que aplica estrictamente los criterios federales del §37.123.
- Formatos accesibles: Todos los materiales de solicitud, avisos y determinaciones de elegibilidad están disponibles en formatos accesibles bajo solicitud (por ejemplo, en letra grande, en audio, en braille, y electrónico).
- El proceso de solicitud es gratis: El proceso no le cobrará por procesar la solicitud a los solicitantes.
- Regla de los 21 días: Dentro de los 21 días siguientes a recibir tu solicitud completa, VoTran emitirá una determinación de elegibilidad por escrito. Si no se toma una decisión en un plazo de 21 días, se te considerará elegible y recibirás el servicio hasta que se tome una decisión.
- Decisión escrita: Si se te considera no elegible o se te concede elegibilidad condicional/temporal, el aviso por escrito incluirá los motivos.
- Documentación de elegibilidad: Si se aprueba, recibirás documentación que indica que eres "Elegible para el servicio de Paratransito ADA", incluyendo tu nombre, el proveedor de transporte, el número de teléfono del Coordinador de Paratransito, una fecha de caducidad y cualquier condición o limitación (incluyendo si puedes viajar con un Asistente de Cuidado Personal (PCA)).
- Recertificación: VoTran puede requerir recertificación en intervalos razonables; El documento de elegibilidad indicará tu fecha de caducidad.

La información en esta solicitud es para ayudar a VoTran a determinar cuándo y bajo qué circunstancias el solicitante puede utilizar el servicio de autobuses de ruta fija de VoTran, y cuándo el cliente necesitará utilizar el servicio VoAccess. VoAccess es un sistema de transporte público compartido no relacionado con los viajes de Medicaid. VoTran no proporciona transporte de Medicaid. Los clientes con Medicaid deben utilizar la empresa de transporte actual de Medicaid para todos sus viajes compensables.

El proceso de certificación puede implicar una entrevista telefónica o una evaluación funcional personal para determinar las necesidades del solicitante. VoAccess proporcionará la evaluación funcional, así como el transporte de ida y vuelta a la cita de evaluación, si es necesario.

**Toda la información permanecerá confidencial y solo se utilizará para evaluar tu calificación para los servicios de VoAccess.**

**LAS SOLICITUDES INCOMPLETAS SE DEVOLVERÁN** al solicitante y pueden provocar retrasos en el proceso de certificación. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para completar la solicitud, por favor contacte con el departamento de atención al cliente de VoTran en el **386-756-7496 Ext. 1530** o envíe un **[correo electrónico a votraneligibility@ratpdev.com](mailto:votraneligibility@ratpdev.com)**

**POR FAVOR, TENGA EN CUENTA QUE EL PROCESAMIENTO DE ESTA SOLICITUD PUEDE TARDAR HASTA 21 DÍAS.**

VoTran hará todo lo posible para completar el proceso. Si VoTran no decide en un plazo de 21 días, el solicitante debe ser considerado elegible hasta que se tome una decisión.

Todos los materiales de solicitud y las decisiones de elegibilidad están disponibles en formatos accesibles bajo solicitud.

La solicitud, si se aprueba, será por un periodo de tres (3) años, salvo que se indique lo contrario, como aprobaciones temporales o condicionales.

**CUANDO LA SOLICITUD HAYA SIDO COMPLETADA EN SU TOTALIDAD, POR FAVOR DEVUELVA LA SOLICITUD A:**

VoTran: [votraneligibility@ratpdev.com](mailto:votraneligibility@ratpdev.com) (preferido)

Atención: Atención al cliente

950 Big Tree Road

South Daytona, FL 32119

## Derechos y Apelaciones del Solicitante

Tienes derecho a:

- Recibir una determinación por escrito de elegibilidad.
- Recibir las razones de la decisión o las condiciones.
- Apelar cualquier denegación, condicional o decisión temporal.

Las apelaciones deben presentarse dentro de los 60 días siguientes a la carta de la decisión.

- Apelar cualquier denegación, decisión condicional o temporal dentro de los 60 días siguientes a la carta de decisión.
- La apelación incluye la oportunidad de ser escuchada, la separación de funciones (un responsable de decisiones no participado en la decisión inicial) y una decisión de apelación por escrito con motivos.
- Durante la apelación, VoTran no está obligada a prestar el servicio; sin embargo, si no se emite ninguna decisión de apelación en un plazo de 30 días tras la finalización de la apelación, VoTran proporcionará el servicio de paratransito desde ese momento hasta que se emita la decisión.

Tipo de servicio: Origen-Destino.

VoAccess ofrece servicio de orientodestino. El modo base puede ser de acero a bordillo, pero cuando sea necesario para asegurarte de que puedas completar tu viaje debido a tu discapacidad o condiciones del lugar, se proporcionará asistencia razonable más allá de la acera (por ejemplo, hasta la primera puerta exterior) como parte del servicio de orientodestino.

Criterios de servicio

El servicio de paratransito ADA de VoTran es disponible acuerdo a la regla 49 CFR §37.131:

- Área de servicio: Trayectos dentro de 3/4 de milla el servicio de autobuses de rutas fijas (incluyendo un radio de 3/4 de milla al final de la ruta); Se aplican normas especiales para el ferrocarril (no aplicables aquí).
- Tiempo de respuesta / Reservas: servicio al día siguiente para solicitudes realizadas el día anterior; reservas tomadas durante el horario laboral normal (y en horarios comparables antes de un día de servicio); la hora de recogida puede negociarse, pero no más de 1 hora desde la hora solicitada; Las reservas pueden aceptarse hasta 14 días.
- Tarifas: La tarifa para pasajeros no puede superar el 2× la tarifa fija completa, sin descuento, para un viaje/tiempo similar; Los PCA son gratis; los acompañantes pagan la misma tarifa que el pasajero elegible.
- Propósito del viaje: Sin restricciones ni prioridades para el viaje de viaje.
- Horario/Días: Mismas horas y días de servicio que el servicio fijo correspondiente.
- Sin limitaciones de capacidad: Sin límites de viaje, sin listas de espera y sin patrones o prácticas operativas que limiten significativamente la disponibilidad (por ejemplo, recogidas tardías frecuentes, denegaciones o horarios excesivos de viaje).

PCA y compañeros

- Puedes viajar con un PCA (si tu elegibilidad lo indica) y al menos un acompañante; Compañeros adicionales pueden montar según el espacio lo permita; Todos deben tener el mismo origen y destino que tú.
- Tarifas: PCA es gratis; los acompañantes pagan la misma tarifa que el pasajero elegible.

## Elegibilidad para visitantes

VoTran ofrece el servicio de paratransito conforme a la ADA a visitantes (personas con discapacidad que no residen en la jurisdicción de servicio de VoTran):

- Si presentas la documentación de elegibilidad bajo la ADA de tu jurisdicción de origen, serás considerado elegible.
- Si no dispone la documentación, VoTran puede solicitar prueba de residencia y, si su discapacidad no es evidente, prueba de discapacidad; VoTran aceptará tu autocertificación de que no puedes usar el servicio autobus de ruta fija.
- La elegibilidad para visitantes está disponible durante cualquier 21 días dentro de un periodo de 365 días a partir del primer día de uso; No se requiere una solicitud local de elegibilidad antes de recibir el servicio de visitantes.

## Proceso de certificación

El proceso de certificación puede implicar una entrevista telefónica o una evaluación funcional personal. Si se requiere una evaluación presencial, VoAccess proporcionará la evaluación y, si es necesario, el transporte hacia y desde la evaluación. Toda la información es confidencial y se utiliza únicamente para determinar la elegibilidad bajo la ADA.

**LAS SOLICITUDES INCOMPLETAS SERÁN DEVUELTAS** al solicitante y pueden retrasar la certificación. Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar la solicitud, contacte con el Servicio de Atención al Cliente de VoTran en 3867567496 Ext. 1530 o [voTranCustomerService@ratpdev.com](mailto:voTranCustomerService@ratpdev.com)

**TIEMPO DE TRAMITACIÓN:** El procesamiento puede tardar hasta 21 días tras recibir la solicitud completa; si no se emite una determinación antes del día 21, se te considerará elegible hasta que se tome una decisión.

## **DEVOLVER LAS SOLICITUDES COMPLETADAS A: VoTran**

– Atención: Atención al Cliente 950 Big Tree Road South Daytona, FL 32119 Correo electrónico: [voTranCustomerService@ratpdev.com](mailto:voTranCustomerService@ratpdev.com)

## **Responsabilidades del Pasajero, Políticas de Seguridad y Servicio**

- **Listo en la recogida:** Prepárate a la hora programada para la recogida; los conductores pueden esperar un periodo limitado conforme a la política de la agencia. (Esto soporta las reglas de restricción de capacidad ADA al reducir viajes perdidos o recogidas tardías.)
- **Asistencia de origen a destino:** Los conductores ofrecen asistencia conforme al servicio de origen-destino. Cuando sea necesario para garantizar el acceso debido a una discapacidad o condiciones del lugar, la asistencia puede ir más allá de la acera hasta la primera puerta exterior. VoAccess ofrece un servicio puerta a puerta.

- **Aparatos de movilidad y aseguramiento:** Los aparatos de movilidad se acomodan cuando pueden asegurarse y transportarse de forma segura por vehículo. (Principio general de la ADA; las normas específicas de vehículos están en 49 CFR Parte 38.)
- **Política de NoLlegada / Cancelación Tardía y Posible Suspensión:** VoTran puede establecer un proceso administrativo para suspender el servicio, por un periodo razonable, cuando un pasajero elegible para ADA muestre un patrón o práctica de perder viajes programados. Antes de cualquier suspensión, VoTran proporcionará un aviso, una oportunidad para ser escuchado y una decisión por escrito según el proceso administrativo de la agencia.

## Aplicación ADA Paratransit

### SECCIÓN 1 — Información del solicitante

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Date de nacimiento: \_\_\_\_\_ (mm/dd/Año)

Dirección \_\_\_\_\_ Apartamento #: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Dirección de Correo (si es diferente): \_\_\_\_\_

Phone: \_\_\_\_\_ Correo electrónico: \_\_\_\_\_

Número de Seguridad Social (opcional): \_\_\_ - \_\_\_ - \_\_\_ (

*Usado solo para identificación del sistema y verificación de Medicaid; proporcionar el SSN es opcional.)*

Si alguien le ayudó a completar esta solicitud, por favor identifíquelo: Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: (\_\_\_\_) \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_ Relación: \_\_\_\_\_

Contacto de emergencia (Requerido) Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Formato preferido para comunicaciones:  Impresión  estándar de  letra grande Correo  electrónico

*Audio (Todos los materiales y decisiones de solicitud están disponibles en formatos accesibles bajo solicitud).*

### SECCIÓN 2 — Situación de Vivienda / Información sobre el Centro

Tipo de residencia:  Residencia Privada  Residencia de Ancianos  Residencia Asistida  Residencia grupal  
 Centro de rehabilitación

Nombre del Centro: \_\_\_\_\_

¿El centro proporciona transporte?  Sí  No

¿Puedes usar el transporte del centro para algunos viajes?  Sí  No

### SECCIÓN 3 — Capacidad funcional para utilizar el servicio de ruta fija

#### A. Acceso a la parada de autobús

¿Puede llegar de forma independiente a una parada de autobús?  Siempre  a veces  nunca

Obstáculos (Escoja las que corresponden):  Distancia  Terreno  Sin aceras  Equilibrio  Fatiga  Visión  Cognitiva  Otros: \_\_\_\_\_

#### B. Abordaje / Conducción / Desembarco

Autobús accesible a bordo.  Sí  no  a veces

¿Mantenerse estable durante el viaje?  Sí  no  a veces

¿Desembarcar con seguridad?  Sí  no  a veces

#### C. Distancia y Resistencia

Distancia:  <100 pies  100–500 pies  500 pies–1/4 de milla  1/4–1/2 milla  >1/2 milla

Tiempo de espera:  No se puede esperar  <5 min  5–10 min  10–20 min  >20 min.

#### D. Cognitivo / Sensorial

¿Entiendes los horarios?  Sí  no  a veces

¿Reconoces el bus correcto?  Sí  no  a veces

¿Estás gestionando cambios inesperados?  Sí  no  a veces

#### E. Limitaciones viaje a viaje

No se puede usar la ruta fija en la mayoría de los viajes  Solo se puede usar bajo ciertas condiciones  Normalmente se puede usar de forma independiente

Describe las condiciones: Limitaciones de los viajes

---

---

---

## SECCIÓN 4 — Dispositivos de Movilidad y PCA

Dispositivos utilizados:  WC  Eléctrico Scooter   WC Andador  Bastón  Bastón  Bastón Caña  Oxígeno  
 Animal de Servicio  Ninguno ¿Requiere asistente de cuidado personal por seguridad?  Sí  No  A veces Explica:

\_\_\_\_\_ Other que la persona  
que aparece en la solicitud, ¿quién más puede hacer reservas, cambios o cancelaciones de viajes? Nombre:

---

**PCA y compañeros (Normas ADA):** Al menos un acompañante puede ir contigo; otros pueden ir en auto según el espacio disponga. Todos los compañeros y PCAs deben tener el mismo origen y destino. Los PCA son gratis.

**Asistencia al conductor:** El servicio es de origen a destino. La asistencia suele ser puerta a puerta; Cuando sea necesario debido a tu discapacidad o a las condiciones del lugar, los conductores ofrecerán una asistencia razonable más allá de la acera hasta la primera puerta exterior para permitir el viaje.

## SECCIÓN 5 — Consentimiento para la Evaluación Funcional

VoAccess puede requerir una **Evaluación Funcional presencial**.

Acepto participar si es necesario:  Sí  No

## SECCIÓN 6 — Certificación del Solicitante

- Entiendo que esta aplicación determina si hay ocasiones en las que no puedo usar el servicio fixedroute de VoTran y puede ser elegible para el servicio doortodoor (origintodestination) de VoAccess.
- Entiendo que mi información se mantendrá confidencial y solo se compartirá con profesionales implicados en la evaluación de mi elegibilidad.
- Certifico que la información proporcionada es verdadera y precisa según mi mejor conocimiento.
- Autorizo al profesional o profesionales listados a compartir información con VoTran sobre mi discapacidad y cómo puede afectar a mi capacidad para usar el servicio fixedroute. Puedo revocar esta autorización en cualquier momento mediante notificación por escrito a VoTran.
- Notificaré a VoTran si mi estado o información personal cambia, si mis necesidades de movilidad cambian o empiezo a usar un nuevo dispositivo de movilidad, o si ya no necesito servicio de paratransporte.
- Entiendo que la elegibilidad se basa en la capacidad funcional, que VoTran emitirá una decisión por escrito en un plazo de 21 días desde recibir mi solicitud completa, y que si no se emite una decisión antes del día 21, seré considerado elegible hasta que se tome una decisión.
- Si me aprueban, VoTran emitirá la documentación de elegibilidad ADA que mostrará mi nombre, proveedor, teléfono del Coordinador de Paratransito, fecha de caducidad y cualquier condición (incluido el uso de una PCA). Puede que me pidan que me recertifique a intervalos razonables.

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_ Representative Nombre (si procede):  
\_\_\_\_\_ Relación: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Nombre representativo (si procede): \_\_\_\_\_ Relación: \_\_\_\_\_

## **Apelaciones**

Puedes apelar una denegación, o una determinación condicional/temporal, en un plazo de 60 días. Las apelaciones incluyen la oportunidad de ser escuchado, la separación de funciones y una decisión por escrito con motivos. Si no se emite ninguna decisión dentro de los 30 días posteriores a la finalización del proceso de apelación, Votran proporcionará el servicio de paratransporte hasta que se emita una decisión.

## **Elegibilidad para visitantes**

El servicio de visitantes está disponible sin certificación local durante 21 días dentro de un periodo de 365 días desde su primer uso. Votran acepta la elegibilidad ADA de la jurisdicción de origen o la autocertificación (con documentación básica de residencia y, si no aparente, discapacidad).

## **No Show / Cancelación y suspensión tardía**

VoTran puede suspender el servicio, por un periodo razonable, si un pasajero elegible para ADA establece un patrón o práctica de ausantar viajes programados. Antes de cualquier suspensión, VoTran proporcionará un aviso, la base de la suspensión propuesta y la oportunidad de ser escuchado; una decisión por escrito seguirá al proceso administrativo de Votran.

## **Contacto**

**VOTRAN / VoAccess • Servicios de Transporte del Condado de Volusia 950 Big Tree Road • South Daytona, FL 32119 • (386) 7567496** Correo electrónico: [votrancustomerservice@ratpdev.com](mailto:votrancustomerservice@ratpdev.com)

## **Notas sobre los criterios de servicio de la ADA**

El servicio de paratransito ADA de Votran es comparable al servicio de rutas fijas y cumple todos los criterios de servicio: área de servicio, tiempo de respuesta/reservas al día siguiente, tarifas/PCAs, propósito del viaje, horarios/días y limitaciones de capacidad. Para más detalles, véase 49 CFR §37.131; para los requisitos de orientodestino, véase 49 CFR §37.129 y la guía DOT.

VoTran / VoAccess • Servicios de Transporte del Condado de Volusia 950 Big Tree Road • South Daytona, FL 32119 • (386) 756-7496

---

950 Big Tree Road, South Daytona, FL 32119

Tel: 386-761-7700 • FAX: 386-756-7487

[www.votran.org](http://www.votran.org)